

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(Studi pada Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Penyusunan Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

SURYO AJI SANTOSO
B 100 160 313

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca proposal skripsi dengan judul :
**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN
TRUST TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi Empirik pada Bank
Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS).**

Yang ditulis dan disusun oleh:

SURYO AJI SANTOSO

B 100 160 313

Proposal skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan pada seminar proposal.

Surakarta,

Pembimbing Utama



(Imron Rosyadi, S.E., M.si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)

NIK. 131602918



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SURYO AJI SANTOSO**

NIM : **B 100 160 313**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE QUALITY, DAN TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi Empirik pada Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS).**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 8 April 2020

Yang membuat pernyataan,

SURYO AJI SANTOSO

MOTTO

”Jika tidak mampu berlari, maka berjalan. Tidak mampu berjalan, maka merangkak. Asal jangan berhenti”

-Erlangga Greschinov-

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah maha mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al-Baqarah: 216)

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani), yang membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

-Ali bin Abi Thalib-

“Percayalah, semakin kamu bersyukur maka hidupmu akan semakin bahagia dan Allah akan menambahkan pula nikmat untukmu”

-Suryo Aji Santoso-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orangtua Bapak Wiyono dan Ibu Musrianah beserta Adik Suryo Rizky Bintoro yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.si. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS. Populasi dan sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan produk dari Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS dan jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer satisfaction, service quality, trust in consumer loyalty at the Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS. The population and sample of this study were students of the Muhammadiyah University of Surakarta who used products from the Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS and the number of respondents as samples in this study were 100 respondents. The type of data used in this study is primary data. Data collection method using a questionnaire. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis in this study indicate that consumer satisfaction is positive and significant for customer loyalty, service quality is not binding and is not significant for customer loyalty, and positive and significant trust in customer loyalty.

Keywords: *Consumer satisfaction, service quality, trust, customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SERVICE QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi Empirik pada Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu UMS).”** Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang tak pernah berhenti melimpahkan segala rahmat, hidayat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan Juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi contoh bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.si. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan,bimbingan,dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikanya skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orangtua saya tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materiil.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, April 2020

Penulis

Suryo Aji Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	5
B. Penelitian Terdahulu.....	10

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	11
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	14
B. Metode Pengumpulan Data	14
C. Populasi dan Sampel	15
D. Variabel-Variabel Penelitian	15
E. Kerangka Pemikiran	15
F. Metode Analisi Data	16

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	20
B. Uji Intrumen Data	22
C. Uji Asumsi Klasik	26
D. Uji Hipotesis	28
E. Pembahasan	31

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	34
B. Keterbatasan Penelitian	34
C. Saran-Saran	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Program Studi	20
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Semester	21
Tabel 4.3 Deskripsi Keperluan Responden	21
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen (Y)	22
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (X1)	23
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X2)	23
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan (X3)	24
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	25
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	26
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	27
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	28
Tabel 4.12 Hasil Uji Linier Berganda	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Olah Data

Lampiran 3. Tabel r

Lampiran 4. Tabel t